CHATTING LALU CLOSING

a Present From Dewangga

Mengubah Percakapan **Jadi Transferan**

Messages
10:13 AM
Contact
Write Message . .
Send

BUKU
TABUNGAN

REKAPAN
ORDERAN

entrepreneurID

CHATTING LALU CLOSING

MENGUBAH PERCAKAPAN JADI TRANSFERAN

DEWANGGA N
FOUNDER entrepreneurID

1 Masalah Penjualan

Saya tidak tahu, apakah Anda merasakan ini atau tidak. Intinya. . . saya menemukan banyak sekali teman-teman yang masih kesusahan saat menjual produknya.

Banyak yang bingung bagaimana caranya mengarahkan pembeli yang tanya-tanya supaya closing.
Ada yang sudah menjelaskan panjang lebar sampai mulut berbusa jari keriting (lebay) eh si calon pembeli hilang seperti ninja. Habis tanya tidak ada kabarnya, hehe
Ada yang gagap, bingung bagaimana menjawab pertanyaan calon pembeli dengan tepat (gimana toh? yang jualan koq bingung, hehe)

Jika Anda jualan, apalagi jika bisnisnya online, maka mungkin saja persoalan-persoalan diatas sering Anda temui sehari-hari. Dan kalau memang itu yang Anda permasalahkan maka bacalah Ebook ini sampai habis.
Siapa tau ketemu solusinya, siapa tau lho. Saya gak jamin, Hehe

Yasudah. . selamat belajar, jangan lupa baca doa dulu. ^^

Dewangga N.

entrepreneur – Marketing Enthusiast

GAK BISA SEENAKNYA

Jualan itu gak bisa seenaknya.
Maunya kita, sekali promosi lalu dapat pembeli.

Maunya pembeli gak gitu.
Kata mereka dalam hati
“Enak aja! Saya yang keluar uang situ koq seenaknya!”
Hehe

Tapi memang begitu. .
Ada yang sekali promosi langsung dapat pembeli, ada.
Tapi tidak sedikit juga yang promosinya berkali-kali, baru pembelinya nyantol. Gak masalah.
Yang masalah itu kalau sudah promosi berkali-kali gak ada pembelinya. Nah itu masalah, hehe

Pada dasarnya promosi itu artinya menginformasikan sesuatu kepada target pasar “Ini lho produk Saya”.
Nah, saat transfer informasi ini, ada target pasar yang langsung paham, ada juga target pasar yang belum paham.

Kalau ketemu Target yang langsung paham dengan sekali promosi, ya Alhamdulillah. Kalau ketemu dengan target yang perlu penjelasan lebih lanjut, ya jelaskan saja.
Gak usah sewot, kan yang butuh pembeli kita? betul? ^^

Dan cara membuat calon pembeli cepat paham itu dengan cara ngobrol. Kenapa? Karena ngobrol akan membuat calon pembeli "fokus" kepada penjelasan Anda dan Anda fokus kepada mereka.

"Ngobrol Personal Adalah Alat Pemasaran Paling Effektif Yang Tidak Pernah Lekang Oleh Waktu"

Haruskah ngobrol dulu?

Jawabannya kemungkinan besar "YA".

Ini berhubungan dengan **Customer Behaviour** alias tingkah laku konsumen.
Gak tau kenapa, orang Indonesia itu suka sekali ngobrol atau selalu saja ada sesi tanya jawab sebelum membeli, hehe.

Walaupun semua sudah dijelaskan di Broadcast Promosi, walaupun semua sudah di jelaskan di Brosur, sudah di

jelaskan di Landing page, sudah di jelaskan di estalase, tetap saja ada yang bertanya, hehe. ^^

Itu artinya. . secanggih apapun strategi promosi, atau sistem bisnis online Anda, pembeli butuh penjelasan lebih dalam.
Mereka lebih suka ngobrol dari hati ke hati (ciee).

Ini wajar. Dengan ngobrol, ada perasaan lebih nyaman. Mereka juga bisa memastikan apakah mereka terlayani dengan sempurna atau tidak.

Jika Anda bisa mendesain sebuah sistem promosi tanpa perlu tanya jawab, itu bagus. Tapi jika ingin konversi penjualannya lebih besar lagi, Anda perlu siap meladeni pertanyaan calon pembeli.

Dan pada umumnya, setiap bisnis besar selalu memiliki bagian customer service untuk meladeni tanya jawab dengan calon pembeli atau pelanggannya.

Eranya Messenger Marketing

Karena customer behaviournya tanya dulu sebelum membeli, itulah kenapa BBM, WA, LINE, telemarketing masih jadi saluran promosi yang sangat menghasilkan.

Tipe-Tipe Pembeli Dan Bagaimana Cara Berkomunikasi Dengan Mereka

Sifat manusia itu macam-macam.
Artinya, sifat pembeli juga macam-macam. Anda transaksinya dengan manusia toh? hehe.

Karena sifatnya bermacam-macam artinya cara menghandlenya juga bermacam-macam.
Kita tidak bisa memperlakukan seluruh pembeli itu sama. Beda tipe, beda perlakuannya.

Nah, ada yang mengatakan manusia itu memiliki 4 sifat dasar yaitu koleris, melankolis, plegmatis, dan Sanguinis
Untuk lebih jelasnya apa ini, silahkan cari di google, nanti akan ketemu koq penjelasannya.

Intinya, dengan melakukan pendekatan sifat dasar manusia, kita bisa melakukan komunikasi yang effektif dengan mereka.
Jika komunikasinya effektif, maka akan semakin mudah jualannya.

Bagaimana cara mengetahui dan berkomunikasi dengan mereka? Yuk balik halaman berikutnya. .

Tipe 1 – Koleris

Gak sabaran, maunya cepat. Suka to do poin, biasanya langsung tanya harga. Kalau sudah transfer, maunya di respon cepat. Kalau gak direspon cepat, siap-siap Anda dihujani PING, dihubungi berkali-kali bahkan sampai di telpon, hehe. Oh ya, kalau gak jadi beli dia akan katakan tidak jadi, bukan tipe PHP.

Cara berkomunikasi dengan tipe ini :

- Saat dia berbicara, jangan dipotong. Biarkan dia puas mengatakan apa yang ada di pikirannya. Dia tanya Anda jawab.
- Berikan mereka pujian. Katakan hal-hal baik tentang mereka, maka mereka akan baik ke Anda.
- Jika mendapat komplain dari tipe seperti ini, harap bersabar, ini ujian, hehe. Dia akan berkata hal-hal yang sadis, tapi sabar adalah pilihan Anda, karena jika Anda melawan itu artinya perang, hehe.
- Biarkan mereka yang menentukan apa yang mau dibelinya. Tugas Anda hanya mengarahkan atau memberikan pilihan.

Tipe 2 – Melankolis

Penuh perhitungan. Chat singkat alias seperlunya doang. Sangat detail. Jarang pakai emot. Mereka tidak menyukai pertanyaan pribadi jika belum terlalu dekat.

Cara berkomunikasi dengan tipe ini :

- Berbicaralah dengan data. Semakin detail data yang Anda miliki, maka akan semakin mudah menjuali mereka.
- Tunjukan testimoni, bukan sekedar janji. Mereka akan yakin jika melihat bukti.
- Mereka ini sensitif, jadi jangan mengejek mereka. Hati-hati saat ingin bercanda dengan mereka, hehe
- Jangan sampai salah ngomong, karena mereka super teliti. Lebih baik hindari pembicaraan ngelantur
- Berikan pendekatan logis bukan emosional
- Jika ada promo, sebutkan dengan rinci berapa uang yang mereka bisa hemat.

Tipe 3 – Plegmatis

Si pecinta damai. Mereka tidak menyukai di tekan. Sulit menolak tawaran. Suka iya iya ujung-ujungnya hilang, hehe.

Cara berkomunikasi dengan tipe ini :

- Mereka ini sangat santai, hobinya tidur, nonton, have fun. Agar sukses menjuali mereka cobalah follow up di jam-jam istirahat
- Jangan berikan desakan, tapi arahkan kepada kesenangan. Maksudnya jangan di takut-takuti, tapi beritahu mereka apa yang mereka bisa dapatkan jika segera mengambil penawaran Anda.

Tipe 4 - Sangunitis

Ekspresif lebih kepada ceria. Kalau chat pasti ada emotnya, mau murung, sedih, senang, bahagia, pasti ada emot, hehe. Tulisannya kental dengan emosional dan berenergi.

Cara berkomunikasi dengan tipe ini :

- Jangan menekan, karena mereka tidak suka di tekan. Mereka tidak suka diingatkan, dan tidak suka mengingatkan.
- Biarkan dia bercerita apa kesukaannya. Tapi pastikan Anda siap mendengarkannya karena itu akan sangat panjang sekali, hehe.
- Ajak dia bercanda, maka dia akan lebih dekat dengan Anda.

MEREKA HANYA BUTUH DIJELASKAN

Meyakinkan Pembeli

Saat kita promosi, dan mereka mulai bertanya-tanya. Sebenarnya saat itulah besar kemungkinan Anda untuk closing.

Caln pembeli yang merespon promosi Anda butuh diyakinkan walaupun mereka sudah yakin.

Nah, jika menemui kondisi seperti ini, saran Saya lakukan 4 hal.

Pertama, Jelaskan Penawaran Kita Dengan Kalimat Sederhana

Mereka bertanya bisa jadi karena mereka belum paham. Dan mereka belum paham, bisa jadi karena materi promosi kita itu rumit untuk mereka.

Disaat seperti ini, maka jelaskanlah penawaran kita dengan kalimat sesederhana mungkin.

"Calon Pembeli Tidak Ingin Mengetahui Semuanya. Mereka Hanya Ingin Mengetahui Yang Mereka Ingin Ketahui Saja"

Kedua, Fokus Mencari NWP Calon Pembeli

Jika kita bisa mengetahui apa yang calon pembeli butuhkan, inginkan, dan apa masalah mereka (Needs, Wants, Problem) maka kita bisa melakukan pendekatan terhadap mereka dengan lebih baik lagi.

Cara mengetahui NWP calon pembeli adalah dengan bertanya kepada mereka apa sebenarnya yang mereka cari dalam produk kita.

Sayangnya, banyak penjual mendadak jadi dukun. Mereka mengira-ngira apa kebutuhan calon pembeli, hehe.
Ayolah, bertanya kan bukan hal yang sulit? ^^

Ketiga, Berikanlah Efek Persuasi

Untuk yang belum tahu Apa itu persuasi coba google yah. Ketik saja persuasi nanti muncul pengertiannya.

Nah, untuk mempersuasi orang lain. Kita bisa menggunakan efek social Proof yakni dengan menunjukan testimoni.

Jualan dengan testimoni dan tanpa testimoni itu bedanya jauh. Tapi jika memnag belum punya testimoni, bisa pakai efek persuasi lainnya.

Keempat, Tonjolkan Pain-Pleassure

Maksudnya tonjolkan apa kerugian yang akan ditanggung calon pembeli jika mereka menunda beli (Pain) atau tonjolkan apa keuntungan yang bisa calon pembeli nikmati jika mereka segera memutuskan beli (Pleassure).

Dalam hidup ini, seseorang bergerak karena menghindari Pain dan mengejar pleassure.

Jika dia koleris atau sanguitis tunjukan Pain dan Pleassurenya.

Jika dia melankolis, tunjukan painnya. Jika dia plegmatis tunjukan pleassurenya

Kesimpulannya. .

Jika saat promosi pembeli meminta penjelasannya kepada Anda, yang perlu Anda lakukan adalah

1. Jelasakan dengan bahasa yang mereka mengerti
2. Fokus mencari NWP calon pembeli
3. Berikan efek persuasi
4. Tonjolkan pain dan Pleassure

Macam-Macam Keberatan Dan Cara Menghandlenya

Nanti akan Anda temukan. .

Saat Anda jualan akan ada golongan orang yang menunjukan keberatan (Objection).

Untuk mengatasi ini, maka kita perlu melakukan Handling Objection.

Sebelum belajar Handling Objection, coba ingat-ingat kembali, pada dasarnya **80% keberatan itu adalah sama**.

Ya, keberatan calon pembeli ya itu-itu aja, hehe.

Apa sajakah itu?

- Gak butuh
- Gak tertarik
- Gak ada waktu
- Harganya mahal
- Belum ada uang
- Produk lain lebih bagus
- Tanya dulu
- Pikir-pikir dulu

Nah, karena keberatannya hanya itu-itu saja, minimal sebelum keberatan itu disampaikan, **Anda harus mempersiapkan jawaban untuk merespon keberatan itu**.

Misal keberatan calon pembeli karena gak ada waktu, maka jawaban Anda.

"Mungkin bapak gak butuh saat ini, bagaimana kalau nanti pak? apakah bapak yakin nanti tidak butuh?"

"Setiap Keberatan, Entah Itu Karena Gak Ada Waktu, Gak Tertarik, Produknya Terlalu Mahal, Dan Keberatan Lainnya. Sebelumnya Anda Harus Mempersiapkan Jawaban Untuk Merespon Keberatan Tersebut"

3 Jenis Keberatan

Tapi jika dijabarkan lebih umum lagi, sebenarnya keberatan itu hanya 3 saja.

- Reaktan
- Skeptis, dan
- Inersia

Kita bahas satu-satu ya.

REAKTAN

Keberatan yang terjadi karena melawan proses persuasi, alias emang orangnya GAK SUKA DIJUALI.

Biasanya terjadi karena calon pembeli gak suka dengan cara penyampaian penjualnya. Si penjual terlalu menggebu-gebu, gak sopan, terlalu terburu-buru dan umbar janji.

Kalau sudah bete dengan penjualnya, gimana mau closing? hehe

Solusi menghadapi keberatan reaktan :

- Jadilah penjual yang menyenangkan
- Berbagi dulu sebelum jualan. Berikan manfaat kepada calon pembeli.
- Lakukan teknik Pacing-Mirroring sebelum leading artinya ulangi kata-kata yang calon pembeli ucapkan atau temukan kesamaan dengan calon pembeli sebelum mengarahkan ke produk.
- Jangan ngotot, sabar, jualan pakai adab.
- Ikuti saja maunya calon pembeli, pelan-pelan kita giring ke apa maksud kita.

SKEPTIS

Keberatan karena melawan penawaran alias gak yakin dengan manfaat produk.

Kalimat yang sering keluar dari calon pembeli tipe seperti ini :

“Masa sih?”

“Gak yakin deh”

“Boleh minta testimoni?”

“Ada garansi?”

Solusi menghadapi keberatan skeptis

- Berikan garansi
- Berikan testimoni
- Janjikan After Sales Service

INERSIA

Keberatan karena enggan berubah alias nyaman dengan kondisi sekarang.

Kalimat yang sering keluar dari calon pembeli tipe seperti ini :

“Lagi gak pingin”

“Lagi gak butuh”

“Udah cukup gini aja”

Solusi menghadapi keberatan Inersia

- Edukasi lebih banyak, agar pemahamannya berubah
- Pendekatan dengan menunjukan bukti, cerita, dan perumpamaan-perumpamaan.

"Saat Calon Pembeli Menunjukan Keberatan, Jangan Langsung Putus Asa. Cari Tahu Apa Jenis Keberatannya dan Ubah Cara Pendekatan Anda Ke Mereka."

GAGAL CLOSING BUKAN BERARTI SIAL

Jualan itu bukan untung-untungan.

Jualan Laris Manis Ada Formulanya.

Alasan Kenapa Sering Gagal Closing

Banyak sekali penjual yang berhasil menarik orang dengan materi promosinya, tapi setelah chatting malah gak jadi closing.

Ada 2 faktor yang menyebabkan ini terjadi, awalnya tertarik tapi gak jadi beli. Ini karena

1. Emang prospek belum ada uangnya, atau
2. Karena si penjual salah memberikan jawaban atau si penjual salah memberikan pertanyaan kepada calon pembeli.

Pada dasarnya Penjual “mengarahkan” percakapan. Mengarahkan kemana? Ke closing dong, masa ke emperan? hehe. .

Terus gimana caranya agar si prospek yang sudah tanya ini ujung-ujungnya closing? Tugas Anda sebenarnya hanya 1. .

"Memberikan pemahaman kenapa harus transfer sekarang gak nanti-nanti?"

Agar calon pembeli gak menunda transfer. Jadi saat ngobrol dengan mereka gunakan kalimat-kalimat ini.

- Sampai bagian ini ada yang mau ditanyakan?
- Sudah tau belum kalau nanti ada bonusnya?
- Sudah jelas mba nanti dapat apa aja?
- Linknya bisa dibuka?
- Biasa transaksi pakai ATM atau langsung ke Bank mba?
- Boleh Saya tahu kapan rencanya transfernya? agar nanti Saya stand by.

Buat nyaman pembelinya dengan memberikan pertanyaan yang tepat dan jawab yang tepat.

“Gagal Closing Terjadi Karena Penjualnya Salah Tanya Atau Salah Memberikan Jawaban"

Kemudian, saat berjualan selalu pegang prinsip “value before money”

Mungkin dari Anda yang membaca ini pernah merasakan setelah memberitahu tentang harga, calon pembeli no respon lagi. Kenapa begitu?

Bisa jadi karena mereka memang belum ada uang, belum merasa butuh produknya atau mereka merasa harga yang ditawarkan tidak sepadan dengan nilai produk.

Karena itulah, sebelum memberitahukan tentang harga produk, pastikan calon pembeli tahu apa manfaatnya dan paham kenapa harganya segitu.

Buat seolah-olah calon pembeli mendapatkan lebih banyak daripada yang mereka bayarkan.

"Calon Pembeli Yang Tidak Jadi Beli Bisa Jadi Bukan Karena Tidak Cocok Dengan Harga Yang Kita Tawarkan, Tapi Mereka Belum Paham Apa Sebenarnya Manfaat Produk Kita"

JUALAN IBARAT PERANG

Kebanyakan penjual hanya fokus memikirkan materi promosi saja. Saat orang menangkap penawaran yang dibuat dan bertanya banyak hal, baru mereka mikir gimana cara jawabnya.
Sebenarnya cara kerja begini, ini meperlambat closing lho.

Berita buruknya, kata banyak pakar, orang membeli karena 80% emosi dan 20% rasional. Nah, bisa-bisa hilang tuh emosi calon pembeli jika Anda lama balasnya. Hehe

Mungkin Anda berfikir ini lebay, tapi coba bayangkan jika Anda promosi dan ratusan orang merespon promosi Anda.
Apalagi jika pertanyaan mereka sama semua. Lebih baik Anda pikirkan cara effektif untuk menghadapi situasi ini.

Harusnya gimana?
Sebaiknya sebelum jualan siapkan daftar jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan calon pembeli.

Yakinlah bahwa pertanyaan-pertanyaan itu berulang. Seperti berapa harganya, transfer ke Bank mana, sampai kapan promonya, dan sejenisnya. Benar kan?

Jadi, agar kerja Anda lebih efektif persiapkan jawaban-jawaban dari calon pembeli Anda.

Agar Anda punya gambaran, sini saya coba bantu. Jawab pertanyaan dibawah ini ya.

- Apa jawaban Anda untuk handle keberatan calon pembeli?
- Apa jawaban Anda jika ada yang tanya harga produk?
- Apa jawaban Anda jika ada yang tanya manfaat produk?
- Apa jawaban Anda saat ada yang menunda transfer?
- Apa jawaban Anda jika ada yang membandingkan produk Anda dengan produk serupa?
- Apa jawaban Anda saat dia keberatan dengan ongkir?
- Bagaimana script Anda untuk Follow Up orang?
- Bagaimana script Anda untuk orang yang melakukan konfirmasi pembayaran?
- Form apa yang harus diisi jika ada yang mau order ke Anda?

Diatas ini hanya arahan saja. Anda tinggal kembangkan sesuai bisnis Anda

Closing SOP

Nah ini materi terakhir dari Ebook ini. Karena saat chatting kita harus membuat pembeli merasa nyaman, maka untuk melakukan itu ada prosedurnya. Kita sebut ini Closing SOP

Apa saja Closing SOP itu?

Saat chatting dengan calon pembeli lakukan hal-hal dibawah ini.

- Akhiri setiap jawaban Anda dengan pertanyaan
- Sebut namanya
- Selipkan emot
- Ulangi Kalimatnya
- Jika menjelasakan manfaat produk, gunakan pola 3 ini 1
- Tunjukan empati

Jangan biarkan chat kita selesai dengan jawaban. Akhiri kalimat kita dengan pertanyaan, agar memancing percakapan berlanjut.

Dia tertarik, kita bertanya. Dia diam, kita tanya. Pokoknya tanya terus sampai transfer, hehe

Sebut namanya, sisipkan emot, ulangi kalimat calon pembeli tujuannya agar kita dianggap penjual yang ramah sehingga calon pembeli nyaman ngobrol dengan kita.

Kalau calon pembeli tanya manfaat produk, jelaskan 3 keuntungan dalam 1 kalimat
“Ketika Mba Momo memiliki produk ini, maka mba akan mendapatkan A, B, dan C”
(Contoh kalimatnya seperti diatas)

Terakhir adalah tunjukan empati. Jangan mikir closing-closing aja. Tuluslah memberikan solusi untuk masalah calon pembeli. Fokuslah ke calon pembeli, bukan transferannya. hehe

Kalau Anda fokus ke calon pembeli, hasil nanti akan mengikuti. Kalau memang produk Anda adalah apa yang dia butuhkan, pasti akan beli koq. ^^

Kesimpulannya closing SOP ini akan membuat calon pembeli nyaman saat chatting dengan Anda. Dan ketika mereka nyaman, maka akan lebih mudah closingnya, hehe. Aamiin.

KESIMPULAN

Hehe, kayak anak SD aja ada kesimpulan-kesimpulannya. Tapi inti dari ebook ini adalah

- Jika ingin hasil penjualan Anda lebih besar, bersiaplah untuk ngobrol langsung dengan calon pembeli.
- Beda tipe pembeli, beda cara handlenya.
- Calon pembeli butuh di yakinkan dengan kalimat sederhana, dicari apa yang dibutuhkannya, persuasif dan ditonjolkan pain-pleasure
- 80% keberatan calon pembeli itu sama. Oleh karena itu kita harus siap menghandle keberatan itu agar penjualan kita berakhir closing
- Gagal closing terjadi karena penjualnya salah memberikan pertanyaan atau salah memberikan jawaban
- Pertanyaan calon pembeli itu selalu berulang, agar jualan jadi efektif kita perlu mempersiapkan jawaban sebelum mulai promosi.

Sekian ebook kali ini, semoga bermanfaat.

MAU HADIAH DARI SAYA?

www.pin.bbm.com/D5CDE66C

Invite Pin BBM Saya dengan cara klik link diatas, dan
Berikan Testimoni Positif Anda setelah membaca Ebook ini
(Segera Invite sebelum Pin penuh)